

TUTELA ADMINISTRATIVA SIN EJECUCIÓN: LÍMITES Y DESAFÍOS EN LA REGULACIÓN DE LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS ANTE ORGANISMOS REGULADORES EN PERÚ

ADMINISTRATIVE PROTECTION WITHOUT ENFORCEMENT: LIMITS AND CHALLENGES IN THE REGULATION OF USER COMPLAINT RESOLUTION BY REGULATORY AGENCIES IN PERU

Leonardo Barco Hidalgo*
Pontificia Universidad Católica del Perú

The article analyzes the user complaint procedure in regulated sectors, highlighting its importance in the economy and the protection of consumer rights. It examines the dispute resolution function recognized for regulatory agencies, as well as the general regulatory framework applicable to Osiptel, Osinergrmin, Sunass, and Sutran, in order to understand its legal-administrative nature.

Based on this, key issues are discussed, such as the trilateral configuration of the procedure, the debate on whether concessionary companies can be considered part of the Public Administration when resolving complaints, and the limitations in the enforceability of issued decisions. This analysis provides a basis for reflecting on the regulatory and procedural challenges in ensuring effective protection of users' rights in public services.

KEYWORDS: *User claims; regulatory agency; trilateral procedure; public services; administrative enforceability.*

El artículo analiza el procedimiento de reclamos de usuarios en los sectores regulados, abordando su importancia en la economía y en la protección de los derechos de los consumidores. Se desarrolla la función de solución de reclamos reconocida a los organismos reguladores, así como el marco normativo general aplicable en Osiptel, Osinergrmin, Sunass y Sutran, con el fin de comprender su naturaleza jurídico-administrativa.

A partir de ello, se examinan cuestiones clave como la configuración trilateral del procedimiento, la discusión sobre si las empresas concesionarias pueden considerarse parte de la administración pública al resolver reclamos y las limitaciones en la ejecutoriedad de las resoluciones emitidas. Este análisis permite reflexionar sobre los desafíos normativos y procedimentales en la tutela efectiva de los derechos de los usuarios de servicios públicos.

PALABRAS CLAVE: *Reclamos de usuarios; organismo regulador; procedimiento trilateral; servicios públicos; ejecutoriedad administrativa.*

* Abogado. Miembro asociado extraordinario de la Asociación Civil Ius Et Veritas. Egresado del XXI Programa de Extensión Universitaria de OSINERGMIN, especializado en Derecho de la Energía y Minería. Adjunto de docencia en la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM). Se desempeña como asesor legal externo en EsSalud y PromPerú. Código ORCID: 0000-0002-2958-9416. Contacto: leonardobarco29@gmail.com

Nota del Editor: El presente artículo fue recibido por el Consejo Ejecutivo de THÉMIS-Revista de Derecho el 17 de marzo de 2025, y aceptado por el mismo el 28 de abril de 2025.

I. INTRODUCCIÓN

En el marco de un Estado Social de Derecho como el peruano, la protección de los derechos sociales constituye uno de sus pilares fundamentales. Entre estos derechos, la prestación de servicios públicos ocupa un lugar central, pues garantiza el acceso a bienes y servicios esenciales para el ejercicio de derechos fundamentales y una vida digna. Debido a su impacto en la sociedad, el Estado tiene la responsabilidad de regular su prestación, asegurando que se respeten principios como la regularidad, continuidad, igualdad, universalidad y progresividad. Para cumplir con este objetivo, se han creado organismos reguladores especializados, cuya función principal es supervisar el cumplimiento de estos principios y garantizar que los servicios públicos sean prestados con eficiencia, calidad y equidad. Dentro de las competencias de estos organismos, una de las funciones más relevantes es la solución de reclamos de los usuarios, la misma que permite canalizar y atender las controversias que surjan en la prestación de un servicio, asegurando la tutela efectiva de los derechos de los consumidores.

No obstante, a pesar de su importancia, la función de solución de reclamos ha sido históricamente subestimada en el ámbito doctrinario. La producción científica sobre la calidad del servicio en la atención de reclamos en instituciones públicas ha sido limitada, con picos en 2017 y 2020, años en los que se registraron diez publicaciones en Scopus, de las cuales solo cuatro corresponden al Perú (Culqui *et al.*, 2021, pp. 12 848-12 849). A menudo, se percibe a esta función como una labor administrativa de menor relevancia dentro del conjunto de competencias de los organismos reguladores, la cual, en realidad, presenta una complejidad jurídica equiparable a otras funciones como la regulación tarifaria o la supervisión.

En este sentido, resulta necesario profundizar en el análisis del procedimiento de reclamos de usuarios, identificando sus características distintivas y su impacto en el marco normativo vigente. Por ello, el presente artículo tiene como objetivo aportar al debate sobre la naturaleza jurídico-administrativa de este procedimiento, analizando su estructura y funcionamiento desde una perspectiva del derecho administrativo. Para ello, se examina el desarrollo normativo del procedimiento en los cuatro organismos reguladores nacionales: Osipelt, Osinergmin, Ositran y Sunass. Con este marco, se abordan temas clave como la estructura trilateral del procedimiento, la naturaleza de las resoluciones emitidas en este contexto y el rol que desempeñan las empresas concesionarias. Asimismo, se discute un aspecto poco explorado

en la doctrina: la ejecutoriedad de las resoluciones de reclamos y las alternativas que los organismos reguladores han implementado para enfrentar las deficiencias normativas que afectan su potestad de autotutela como entidades de la administración pública. Finalmente, se recurre a la revisión y análisis de diversa doctrina, con el fin de establecer conceptos clave sobre el procedimiento de reclamos de usuarios.

II. LOS ORGANISMOS REGULADORES EN EL PERÚ

Para comprender el funcionamiento de los organismos reguladores, es imprescindible partir del derecho administrativo, rama que regula la organización y actuación de las entidades estatales dentro de un marco normativo y conceptual en constante evolución. En este contexto, resulta fundamental considerar el proceso de constitucionalización del derecho administrativo, fenómeno que surge con la incorporación del principio de legalidad en una etapa en la que la ley era la principal fuente del derecho, mientras que la Constitución se percibía como una norma meramente declarativa y sin fuerza vinculante. Como señala Landa (2016, p. 202), la centralidad del principio de dignidad de la persona humana propició una nueva comprensión de los derechos fundamentales, consolidando a la Constitución como norma suprema, lo que transformó también los fundamentos del derecho administrativo.

Así, el análisis de los organismos reguladores en el Perú exige considerar su doble rol: promover el desarrollo económico y proteger los derechos ciudadanos. Desde esta perspectiva, la regulación de los servicios públicos se configura como una manifestación del poder de policía del Estado, mediante el cual, en ejercicio de su *ius imperium*, dicta normas y actos obligatorios orientados a garantizar el acceso a servicios esenciales y la tutela efectiva de los derechos fundamentales (Aróstegui, 2012, p. 188).

Otiniano sostiene que, desde una perspectiva económica, la regulación estatal contribuye a la estabilidad del mercado mediante normas, impuestos y subsidios que promueven el desarrollo sostenible sin intervenir directamente en la economía (2012, p. 135). En América Latina, y particularmente en el Perú, la regulación busca optimizar la gestión de los servicios públicos mediante políticas que fomentan la inversión, regulan la infraestructura y promueven la competencia (Otiniano, 2012, p. 136). Este enfoque resalta el papel de la regulación como un mecanismo de equilibrio entre la intervención estatal y la autonomía del mercado. No obstante, su efectividad depende de factores como la calidad institucional, la capacidad técnica

de los reguladores y la transparencia en la toma de decisiones. En contextos donde existen deficiencias en estos aspectos, la regulación puede volverse ineficaz o, en el peor de los casos, generar distorsiones que afecten la competencia y la prestación de servicios públicos.

En esta línea, los organismos reguladores establecen las condiciones para la prestación de servicios públicos, asegurando su accesibilidad y calidad en concordancia con el interés general. Cordero señala que los servicios públicos comprenden actividades desarrolladas de manera uniforme y continua para atender las necesidades esenciales de la comunidad (2011, p. 690). Su importancia radica en que constituyen un eje fundamental de la administración pública, debido a que su adecuada prestación no solo garantiza el bienestar social, sino que también refleja la eficiencia de la gestión estatal en respuesta a las demandas ciudadanas. No obstante, dado que muchas de estas actividades son gestionadas por operadores privados, el Estado, a través de los organismos reguladores, supervisa su adecuado funcionamiento para garantizar que se cumplan los principios de calidad, continuidad y equidad en la prestación de estos servicios.

El marco jurídico de los organismos reguladores en el Perú está establecido en la Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos (2000). Esta norma no solo reconoce su existencia, sino que también garantiza su autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera, con el objetivo de fortalecer su independencia y capacidad de decisión. Asimismo, establece las principales funciones de estos organismos:

- (i) Supervisión
- (ii) Regulación
- (iii) Normativa
- (iv) Fiscalización y sanción
- (v) Solución de controversias
- (vi) Solución de reclamos de usuarios

La Ley 27332 define diversas funciones de los organismos reguladores, de las cuales se abordarán algunas a continuación. La función supervisora implica la facultad de verificar el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades o actividades supervisadas, así como de cualquier mandato o resolución emitida por el regulador u otras obligaciones a su cargo. La función de regulación, por su parte, comprende la fijación de tarifas de los servicios bajo su ámbito.

Asimismo, la función normativa abarca la facultad de emitir reglamentos y normas dentro de sus

competencias, regular los procedimientos a su cargo, dictar disposiciones generales y particulares dirigidas a las entidades o actividades supervisadas y sus usuarios, así como tipificar infracciones. Sin embargo, en contraste con estas funciones, la función de solución de reclamos de los usuarios no recibe un desarrollo detallado en la Ley 27332, sino que se limita a ser reconocida como una atribución de los organismos reguladores.

De igual forma, la Ley 27332 delimita el ámbito de competencia de los cuatro organismos reguladores oficiales:

- (i) Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)
- (ii) Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin)
- (iii) Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran)
- (iv) Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass)

Además de su función reguladora, estas entidades gestionan los reclamos de usuarios en sus respectivos sectores. Aunque se rigen por las disposiciones generales del procedimiento administrativo, la singularidad del procedimiento de reclamos ha generado un debate sobre su naturaleza jurídica, aún sin consenso.

En términos institucionales, los organismos reguladores cuentan con un régimen de autonomía diseñado para garantizar decisiones técnicas fundamentadas, independientes del poder político y de los intereses privados o de los usuarios (Morón, 2011, p. 245). Esta autonomía busca fortalecer la imparcialidad y eficacia de la regulación en beneficio del interés público.

En este contexto, los organismos reguladores operan dentro del marco normativo vigente para cada servicio público, el cual no solo comprende la legislación aplicable, sino también las disposiciones derivadas de los contratos de concesión suscritos entre el Estado peruano y los operadores, que regulan el acceso y prestación de servicios públicos, como el de telecomunicaciones (Zegarra, 2008, p. 133). Esta estructura normativa influye directamente en la función de solución de reclamos de los usuarios, dado que los organismos reguladores deben evaluar no solo el cumplimiento de la legislación general, sino también las obligaciones específicas establecidas en los contratos de concesión. En este sentido, el procedimiento de reclamos no solo protege los derechos de los usuarios frente a deficiencias en la prestación del servicio, sino

que también contribuye a la supervisión y fiscalización del cumplimiento contractual por parte de los operadores. No obstante, la efectividad de esta función depende de la claridad y coherencia de las normas aplicables, así como de la capacidad de los organismos reguladores para hacerlas cumplir de manera eficiente.

Dado su relevancia dentro del marco regulatorio, resulta fundamental analizar con mayor profundidad la función de solución de reclamos, su alcance e impacto en la protección de los derechos de los usuarios.

III. LA FUNCIÓN DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

Los organismos reguladores desempeñan la función de solución de reclamos de los usuarios en relación con los servicios que supervisan, una actividad presente desde su creación. Además, ejercen la función de solución de controversias. No obstante, aunque ambas pueden implicar conflictos entre usuarios y empresas concesionarias, el legislador las ha regulado de manera diferenciada. Por ello, es fundamental distinguirlas para lograr una definición más precisa de la función de solución de reclamos de los usuarios.

La Ley 27332 establece que la solución de controversias tiene como finalidad conciliar intereses contrapuestos entre entidades o empresas reguladas, entre estas y sus usuarios, o resolver conflictos reconociendo o desestimando derechos invocados. Su propósito es armonizar los intereses de los prestadores con los de los usuarios, en consonancia con el interés público en la prestación del servicio (Danós, 2010, p. 77). Cada organismo regulador delimita los asuntos a resolver en primera y segunda instancia dentro de un procedimiento trilateral.

En contraste, ni la Ley 27332 ni su reglamento definen con precisión la función de solución de reclamos de usuarios. No obstante, se distingue de la solución de controversias en que, por lo general, un reclamo se inicia cuando un usuario presenta el mismo ante la empresa prestadora, la cual resuelve en primera instancia. En segunda instancia, el organismo regulador interviene estableciendo las reglas del procedimiento y resolviendo el reclamo, lo que podría afectar los derechos de los usuarios, como también podría no hacerlo.

La solución de reclamos garantiza que los usuarios afectados por empresas prestadoras puedan

acudir a una instancia administrativa especializada dentro de un procedimiento con plazos e instancias definidas. Estos reclamos suelen referirse a disputas sobre importes facturados, calidad del servicio, suspensiones o cortes injustificados, entre otros (Danós, 2010, pp. 86-87). Este mecanismo no solo brinda a los usuarios un canal formal para hacer valer sus derechos, sino que también contribuye a la transparencia y eficiencia del mercado, al incentivar a las empresas prestadoras a mejorar la calidad de sus servicios y corregir deficiencias. Sin embargo, su efectividad depende de la accesibilidad del procedimiento, la capacidad resolutoria de los organismos reguladores y la confianza de los usuarios en el sistema.

Por su parte, la función sancionadora de los organismos reguladores, establecida en la Ley 27332, les otorga la facultad de imponer sanciones dentro de su ámbito de competencia por incumplimiento de normas legales, técnicas o contractuales. A diferencia del procedimiento de reclamos, cuyo objetivo es resolver una controversia sin que ello implique necesariamente una consecuencia adversa, el procedimiento sancionador busca determinar la existencia de una infracción y, de ser el caso, imponer una sanción. Morón lo define como un conjunto de acciones secuenciales destinadas a aplicar una sanción administrativa (2023, p. 402). En esta línea, Soto señala que una situación que no derive de una infracción, aun cuando perjudique a un administrado, no constituye una sanción (2016, p. 192), lo que refuerza la distinción entre ambos procedimientos. Así, la función sancionadora se caracteriza por su facultad coercitiva, la cual debe ser suficientemente disuasiva para garantizar el cumplimiento de las disposiciones administrativas (Martín-Reortillo, 1989, p. 18).

Cada organismo regulador ha desarrollado su propia normativa para el procedimiento de reclamos de usuarios, asegurando el respeto a los principios establecidos en el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General¹ (en adelante, TUO de la LPAG), aspecto que se abordará más adelante. Si bien esta autonomía normativa permite adecuar los procedimientos a las particularidades de cada sector, también puede generar diferencias que afecten principios del procedimiento administrativo, como el debido procedimiento y la celeridad. Esto podría traducirse en variaciones en la eficacia de los procedimientos de reclamos entre distintos organismos reguladores, por ejemplo, en los plazos para resolver las controversias.

¹ Aprobado por Decreto Supremo 004-2010-JUS del 25 de enero de 2019.

En relación con los usuarios, Moscol sostiene que la doctrina los define como los destinatarios del servicio, quienes pagan un monto al operador por su prestación. En el marco normativo peruano, los usuarios de servicios públicos gozan de derechos subjetivos debido a la naturaleza de estos servicios (2011, pp. 374-375). Asimismo, el autor señala que el Tribunal Constitucional peruano ha reconocido, en diversas sentencias, la relación entre los organismos reguladores y los usuarios, enfatizando el deber del Estado de garantizar la adecuada prestación del servicio y proteger los intereses de los consumidores, quienes constituyen el eje central de toda actividad económica (Moscol, 2011, p. 377). Este reconocimiento jurídico subraya la importancia de la función de solución de reclamos como un mecanismo esencial para materializar la protección de los usuarios.

En definitiva, la función de solución de reclamos de usuarios es fundamental para proteger sus derechos e intereses, especialmente considerando su posición de desventaja frente a las empresas concesionarias. A diferencia de la solución de controversias, que busca conciliar intereses contrapuestos en el procedimiento de reclamos el organismo regulador actúa en segunda instancia como ente resolutor. Asimismo, se diferencia de la función sancionadora, cuyo propósito es determinar la existencia de infracciones y aplicar sanciones cuando corresponda. Esta diferenciación resulta esencial para comprender el rol de los organismos reguladores en la supervisión y regulación de los servicios públicos.

IV. NATURALEZA JURÍDICO-ADMINISTRATIVA DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS DE USUARIOS

A. Marco normativo general

Los organismos reguladores tienen la potestad de regular el procedimiento de reclamos de usuarios en ejercicio de su función de solución de reclamos, garantizando un marco normativo claro y predecible. Esta facultad se materializa a través de la emisión de resoluciones, directivas y otros documentos internos que establecen las reglas aplicables en cada etapa del procedimiento.

El Consejo Directivo como órgano de máxima jerarquía en los organismos reguladores, desempeña un papel clave en este proceso, ya que sus decisiones se formalizan mediante resoluciones. En el caso de Osinergmin, por ejemplo, las resoluciones del Consejo Directivo son los instrumentos a través de los cuales se regulan aspectos fundamentales del procedimiento de reclamos. Al igual que los jueces comunican sus decisiones median-

te autos, decretos o sentencias, los órganos administrativos lo hacen mediante resoluciones (Del Risco, 2023, p. 62).

En este sentido, los organismos reguladores determinan el desarrollo del procedimiento de reclamos en sus distintas instancias, regulando tanto la fase inicial a cargo de la empresa concesionaria como las reglas aplicables en la apelación, donde intervienen como entes resolutores dentro de un procedimiento trilateral. De esta manera, la función de solución de reclamos se ejerce de forma efectiva, asegurando la protección de los derechos de los usuarios dentro de un marco normativo estructurado.

En esa misma línea, el procedimiento de reclamos de usuarios también se encuentra regulado en el TUO de la LPAG, el cual no impone un marco rígido, sino que sirve como base para que cada organismo regulador desarrolle su propia normativa. En este sentido, si bien los reguladores tienen la potestad de establecer las reglas específicas del procedimiento, deben hacerlo respetando las garantías mínimas y los principios previstos en el TUO de la LPAG, asegurando así el debido procedimiento y la protección de los derechos de los usuarios.

Antes de abordar en profundidad la naturaleza jurídico-administrativa del procedimiento de reclamos de usuarios, es necesario analizar cómo cada organismo regulador ha desarrollado su normativa específica sobre este procedimiento.

1. Osiptel

Osiptel es el organismo regulador responsable de supervisar el comportamiento de las empresas operadoras, regular sus relaciones entre sí, garantizar la calidad y eficiencia del servicio brindado a los usuarios y velar por el equilibrio en la fijación de tarifas (Zegarra, 2018, p. 31).

El procedimiento de reclamos en el sector de telecomunicaciones se encuentra regulado por el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo 099-2022-CD/OSIPTel (en adelante, el TUO de Reclamos). Esta norma establece las disposiciones aplicables para la atención de reclamos de los usuarios frente a las empresas operadoras, asegurando un marco regulatorio que garantice la protección de sus derechos.

Según el TUO de Reclamos, el procedimiento inicia con la presentación de un reclamo ante la empresa operadora, que debe resolverlo en primera instan-

cia emitiendo una decisión que lo resuelva motivadamente. La norma detalla los requisitos para la presentación del reclamo y las materias sobre las cuales se puede reclamar como, por ejemplo, facturación, calidad del servicio, interrupciones y suspensión del servicio, entre otros.

En caso de que el usuario no esté conforme con la decisión de la empresa operadora, puede interponer un recurso de apelación, el cual será resuelto por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del Osiptel. En esta segunda instancia administrativa, Osiptel actúa como un ente resolutor imparcial, diferenciándose de las partes en disputa.

2. Osinergmin

Osinergmin es un organismo regulador encargado de supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas aplicables a las actividades desarrolladas por las empresas en los sectores de electricidad, hidrocarburos y minería (Tejada, 2022, p. 46).

El procedimiento de reclamos en Osinergmin se encuentra regulado por la Directiva Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, aprobada mediante la Resolución de Consejo Directivo 269-2014-OS-CD (en adelante, la Directiva). Esta norma establece las reglas aplicables tanto para el sector eléctrico como para el de gas natural, garantizando un marco claro para la atención de reclamos de los usuarios.

De acuerdo con la Directiva, el procedimiento de reclamos se inicia con la presentación de una pretensión por parte del usuario ante la empresa concesionaria o directamente ante Osinergmin. En primera instancia, la empresa concesionaria es responsable de evaluar y resolver el reclamo, emitiendo una resolución que puede declararlo fundado, fundado en parte o infundado. La norma también establece los requisitos para presentar reclamos y detalla las materias sobre las cuales se puede reclamar, como recuperación de consumo de energía, cobros indebidos, corte del servicio y reembolso de contribuciones o aportes, entre otros.

En caso de disconformidad con la decisión de la primera instancia, el usuario puede interponer un recurso de apelación, el cual será resuelto por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (en adelante, JARU) de Osinergmin. En esta segunda instancia administrativa, Osinergmin interviene como un ente resolutor imparcial, diferenciándose así de las partes en disputa.

3. Ositran

Ositran tiene la misión de regular los mercados en los que operan las entidades que explotan la infraestructura de transporte de uso público, supervisar el cumplimiento e interpretación de los contratos de concesión y velar, de manera imparcial y objetiva, por los intereses del Estado, los inversionistas y los usuarios (Tassano & Malca, 2011, p. 312).

El procedimiento de reclamos de los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público se encuentra regulado en el Reglamento para la Solución de Controversias y Atención de Reclamos del Ositran, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo 019-2011-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos). Esta norma establece el marco para la tramitación de los reclamos presentados por los usuarios que hacen uso de aeropuertos, carreteras, puertos y ferrocarriles concesionados.

A diferencia de otros sectores regulados, el procedimiento de reclamos en Ositran presenta particularidades debido a la naturaleza de los servicios involucrados. En primera instancia, el usuario presenta su reclamo ante la entidad prestadora del servicio, como el concesionario de un aeropuerto o una carretera, quien debe emitir una respuesta dentro del plazo establecido en la normativa. Si el usuario no está conforme con la decisión, puede interponer un recurso de apelación, el cual será resuelto por Ositran a través del Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, TSC) que actúa como segunda y última instancia administrativa.

Una diferencia importante respecto a otros organismos reguladores es que en Ositran el procedimiento de reclamos no solo involucra a concesionarios de servicios públicos en el sentido tradicional, sino también a operadores de infraestructura que no necesariamente brindan un servicio de suministro continuo a los usuarios, como ocurre en el sector eléctrico o de telecomunicaciones. Además, el Reglamento de Reclamos establece disposiciones específicas sobre las materias reclamables, que incluyen cobros indebidos por el uso de infraestructura, deficiencias en la prestación del servicio y barreras en el acceso a la infraestructura concesionada.

Es importante señalar que, en el caso de Ositran, las entidades prestadoras contaban con la facultad de elaborar su propio Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios, sujeto a la aprobación del organismo regulador. Mientras dicho reglamento no fuera aprobado, se aplicaba el Reglamento de

Reclamos vigente. Sin embargo, el 30 de marzo de 2025 se publicó –y entró en vigencia al día siguiente– la Resolución de Presidencia 0040-2025-PD-OSITRAN, mediante la cual se dejaron sin efecto los reglamentos de atención de reclamos de las entidades prestadoras aprobados por Ositran, a fin de adecuar el procedimiento de reclamos a lo establecido en el TUO de la LPAG.

4. Sunass

Sunass es la entidad pública responsable de garantizar la calidad en la prestación de los servicios de saneamiento. A diferencia de otros servicios públicos domiciliarios, este sector no ha experimentado un proceso de incentivo a la inversión privada, lo que explica que su regulación esté a cargo de una superintendencia en lugar de un organismo supervisor de la inversión privada (Cairampoma & Villegas, 2019, pp. 21-22).

El procedimiento de reclamos de los usuarios de los servicios de saneamiento está regulado en el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo 015-2023-SUNASS-CD (en adelante, el TUO de Servicios de Saneamiento). Este marco normativo establece las reglas para la presentación, tramitación y resolución de los reclamos de los usuarios frente a las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (en adelante, EPS), que incluyen servicios de agua potable y alcantarillado.

El procedimiento inicia con la presentación del reclamo ante la EPS, la cual debe emitir una resolución en primera instancia dentro del plazo establecido. Si el usuario no está conforme con la decisión, puede interponer un recurso de apelación que será resuelto por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento (en adelante, TRASS) de Sunass, actuando como segunda y última instancia administrativa.

Una particularidad del procedimiento de reclamos en Sunass es que diferencia entre reclamos operacionales, reclamos comerciales relativos a la facturación y reclamos comerciales no relativos a la facturación, lo que permite una gestión más precisa de cada caso. Asimismo, distingue entre reclamos y problemas, reconociendo que no toda incidencia reportada por un usuario constituye un reclamo formal. Del mismo modo, el reglamento contempla mecanismos específicos para la solución de controversias relacionadas con la facturación del servicio, deficiencias en la calidad del agua, suspensión injustificada del suministro, entre otros aspectos vinculados a los derechos

de los usuarios. Además, se establece la obligatoriedad de que las EPS informen periódicamente sobre la gestión de los reclamos, lo que permite a Sunass ejercer un control más riguroso sobre la atención brindada.

B. Naturaleza trilateral del procedimiento

El procedimiento de reclamos se inscribe dentro del derecho administrativo, por lo que posee una naturaleza administrativa. Para determinar su tipología, es necesario acudir a la normativa nacional, en particular al TUO de la LPAG.

Según el artículo 20 de dicha norma, los procedimientos administrativos comprenden un conjunto de acciones y diligencias realizadas en las entidades con el fin de emitir un acto administrativo que genere efectos jurídicos individuales o individualizables sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados. En ese sentido, el procedimiento de reclamos busca precisamente la emisión de un acto administrativo con repercusiones jurídicas para el reclamante o el reclamado.

Igualmente, el TUO de la LPAG regula los procedimientos administrativos trilaterales, definidos en su artículo 229 como aquellos de naturaleza contenciosa seguidos entre dos o más administrados ante una entidad pública. La noción de ‘trilateralidad’ implica la intervención de tres partes: el reclamante, el reclamado y la entidad pública que adopta la decisión.

A diferencia de los procedimientos lineales, donde la autoridad administrativa persigue un interés público en relación con la situación del administrado, en los procedimientos trilaterales actúa como un ente equilibrado entre las partes en conflicto (Morón, 2023, p. 297). En este marco, la entidad responsable de la instrucción y resolución del procedimiento debe mantener una actitud imparcial, en consonancia con la naturaleza de los derechos sometidos a su decisión (Martin, 2001, p. 229).

No obstante, los organismos reguladores nacionales (Osiptel, Osinergrmin, Ositran y Sunass) han estructurado el procedimiento de reclamos de usuarios en dos instancias. En la segunda instancia, se configura un procedimiento trilateral conforme al TUO de la LPAG, con la participación del reclamante, el reclamado y la entidad pública (el organismo regulador). Sin embargo, en la primera instancia, la dinámica es distinta: el usuario actúa como reclamante y la empresa concesionaria del servicio público como reclamado, pero esta última también funge como autoridad decisoria. Es decir, la empresa concesionaria asume simultáneamente

el rol de parte y ‘juez’, lo mismo que desvirtúa la estructura trilateral del procedimiento al reducirlo a dos partes en lugar de tres.

Entonces, la naturaleza del procedimiento de reclamos de usuarios plantea una cuestión central: ¿se trata de un procedimiento administrativo lineal en primera instancia que adquiere carácter trilateral en sede de apelación?

Si bien el TUO de la LPAG regula el procedimiento de reclamos como trilateral, es importante considerar que esta norma establece garantías mínimas en materia procedimental, más que imponer un esquema rígido. En este sentido, el artículo 230 del TUO de la LPAG permite que los procedimientos trilaterales sean desarrollados mediante normas especiales. Según Morón (2023, p. 303), la normativa especializada, promulgada a través de disposiciones con rango de ley, prevalece sobre la regulación general, siempre que respete los principios y garantías fundamentales. Por ello, cualquier regulación diferenciada debe contar con sustento legal que garantice la subordinación de los organismos administrativos al marco normativo general. Aunque los organismos reguladores emitan disposiciones específicas para regular un procedimiento trilateral, estas no pueden contradecir lo establecido en el TUO de la LPAG.

En esa línea, el procedimiento de reclamos de usuarios ha sido normado individualmente por cada organismo regulador, respetando las garantías mínimas del TUO de la LPAG. En la práctica, existe un consenso regulatorio en el que la primera instancia recae en la empresa prestadora del servicio público que resuelve el reclamo inicial; mientras que la segunda instancia, a cargo del organismo regulador, revisa y decide en caso de apelación.

Bajo este esquema, el procedimiento de reclamos de usuarios inicia en primera instancia con una configuración bilateral, dado que la empresa prestadora actúa simultáneamente como parte y entidad decisoria. Sin embargo, al interponerse una apelación, el procedimiento adquiere una estructura trilateral, incorporando al organismo regulador como ente imparcial. En este punto, resulta pertinente la noción de ‘procedimiento trilateral híbrido’ desarrollada por Guzmán, según la cual un procedimiento puede comenzar con una estructura bilateral o concurrencial y, ante determinadas circunstancias, incorporar una tercera posición procedimental que lo trilateraliza (2020, p. 382). Este fenómeno suele producirse como consecuencia de una apelación, en la que el número de partes se amplía y la autoridad decisoria se desplaza a un órgano distinto.

C. Las empresas concesionarias como entidades públicas

Un aspecto relevante en la discusión sobre la naturaleza trilateral del procedimiento de reclamos es la naturaleza jurídica de las empresas concesionarias de servicios públicos. Esta cuestión surge debido a que, en primera instancia, la empresa concesionaria actúa como entidad decisoria, emitiendo una resolución que constituye un acto administrativo. En este sentido, resulta pertinente preguntarse si las empresas concesionarias pueden ser consideradas entidades públicas con facultad para emitir actos administrativos.

Para responder a esta interrogante, es necesario remitirnos al artículo I, inciso 8, del Título Preliminar del TUO de la LPAG, el cual define como ‘entidades’ de la administración pública a “las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia” (2010). De ello se desprende que las empresas concesionarias pueden ser consideradas entidades de la administración pública en la medida en que ejerzan función administrativa.

En este punto, resulta fundamental precisar qué se entiende por función administrativa. Según Salazar, esta representa una manifestación del poder orientada a materializar objetivos programáticos y valores mediante decisiones y acciones que contribuyen al interés público, principalmente a través de actos administrativos o, como él los denomina, ‘declaraciones con efectos individuales’ (2021, p. 92). En este sentido, dado que en el procedimiento de reclamos de usuarios las empresas concesionarias asumen un rol decisorio y resuelven controversias dentro de un servicio público regulado, emitiendo resoluciones que, al volverse definitivas, adquieren la condición de actos administrativos, puede afirmarse que ejercen función administrativa y, en consecuencia, asumen la naturaleza de entidades públicas durante el procedimiento.

No obstante, autores como Martín sostienen que las personas jurídicas de derecho privado no pueden ejercer función administrativa, debido a que esta es una potestad exclusiva del Estado (2012, p. 178). En consecuencia, argumenta que las empresas concesionarias no pueden emitir actos administrativos en la medida que no cumplen con requisitos esenciales de validez como la finalidad pública y el sometimiento a un procedimiento administrativo regular (Martín, 2012, p. 179). Desde esta perspectiva, la participación de las concesionarias en los procedimientos de reclamos respondería a una ‘ficción jurídica’, mediante la cual se

acepta de manera consensuada que estas entidades, pese a su naturaleza privada, asumen temporalmente un rol público con el fin de garantizar coherencia normativa y proteger los derechos de los usuarios.

En ese sentido, podría sostenerse que las empresas concesionarias adquieren carácter de entidad pública no solo por intervenir en el procedimiento de reclamos, sino porque dicho procedimiento se inserta en la prestación de un servicio público. Sin embargo, al tratarse de entidades privadas, su finalidad no es la protección del interés general, sino la obtención de lucro. Como señala Martín (2012, pp. 179-180), estas empresas, al operar en un mercado competitivo, persiguen un interés privado que prevalece sobre el interés público, el cual no forma parte ni debería formar parte de sus objetivos.

Si bien la tesis de la ficción jurídica es sólida desde un punto de vista teórico, su adopción implicaría desconocer lo dispuesto expresamente en el artículo I del Título Preliminar del TUO de la LPAG, que reconoce la posibilidad de que una empresa concesionaria sea considerada entidad pública cuando ejerce función administrativa. En este sentido, aunque puedan cuestionarse ciertos aspectos relacionados con la validez de los actos administrativos emitidos por estas empresas, como la finalidad pública, debe precisarse que su rol como entidad pública se circunscribe exclusivamente al procedimiento de reclamos, dentro del cual sus decisiones deben perseguir una finalidad de interés general.

Por ello, la posición más consistente con el marco normativo es la expuesta por Cairampoma, quien sostiene que, solo en la primera instancia del procedimiento de reclamos, las empresas concesionarias bajo la supervisión de los organismos reguladores deben ser consideradas entidades públicas (2021, p. 147). Esta calificación, aunque excepcional, permite reconocer que las resoluciones que emiten en dicho contexto —y que quedan firmes por no haber sido apeladas— producen los mismos efectos que un acto administrativo común, es decir, son obligatorias y tienen fuerza jurídica. No obstante, cabe precisar que esta condición, de entidad pública, se limita estrictamente al procedimiento de reclamos, ya que en todas sus demás actuaciones rige el régimen jurídico propio de su naturaleza privada.

D. Ejecutoriedad de las resoluciones

Conforme al artículo 16 del TUO de la LPAG, una característica esencial de los actos administrativos es su ejecutoriedad, lo que implica su cumplimiento

to obligatorio. En caso de resistencia por parte de los administrados, la administración pública puede recurrir a mecanismos de ejecución forzosa.

Esta facultad se fundamenta en el principio de autotutela, reconocido tanto en el marco normativo como por el Tribunal Constitucional. En el fundamento 32 de la sentencia del Expediente 006-2006-PC/TC, se estableció que la potestad de hacer cumplir las leyes es una atribución constitucional asignada principalmente al Poder Ejecutivo, aunque sin excluir a otras instancias estatales (2007).

En este contexto, el TUO de la LPAG regula la ejecución forzosa en su artículo 205, inciso 1, señalando que solo procede respecto de obligaciones de dar, hacer o no hacer, siempre que beneficien directamente a la entidad. Asimismo, el artículo 207 identifica cuatro mecanismos de ejecución forzosa: ejecución coactiva, ejecución subsidiaria, multa coercitiva y compulsión sobre las personas.

La multa coercitiva se presenta como un medio idóneo para exigir el cumplimiento de las resoluciones emitidas por los organismos reguladores a las empresas concesionarias. Sin embargo, Zegarra advierte que, en el caso de Osiptel, las decisiones que otorgan derechos a los usuarios carecen de mecanismos de ejecución forzosa en sede administrativa, aunque el regulador puede sancionar a las operadoras que incumplan tales resoluciones (2008, p. 148).

Es preciso diferenciar la multa coercitiva de una sanción administrativa. Como señala Zurita, la multa coercitiva no tiene un carácter punitivo, sino que busca hacer cumplir un mandato de la autoridad en ejercicio de la autotutela administrativa. Por ello, su imposición no excluye la aplicación de una sanción (2023, p. 11).

Ahora bien, en el marco del TUO de la LPAG, las resoluciones definitivas emitidas en los procedimientos de reclamo no benefician directamente a la entidad pública, sino al usuario. Por ejemplo, una resolución de la JARU de Osinermin que ordena la reconexión del servicio eléctrico o la corrección de montos facturados impacta directamente al usuario, sin generar un beneficio directo para el organismo regulador.

Podría argumentarse que cualquier beneficio para el usuario implica, de algún modo, una ventaja para el regulador. No obstante, esta interpretación resulta forzada y poco rigurosa. Desde una perspectiva más precisa, el regulador no obtiene un beneficio directo.

Morón (2023, p. 302) respalda esta afirmación al señalar que, en los procedimientos trilaterales, la ejecutoriedad administrativa no es aplicable para garantizar el cumplimiento del acto decisorio en contra del reclamado. En consecuencia, cuando una empresa concesionaria incumple una resolución emitida en un procedimiento de reclamos, esta no puede ser ejecutada forzosamente.

Un caso relevante es el contenido en el Expediente Judicial 18478-2008-0-1801-JR-CA-05, en el que Osinergmin impuso dos multas coercitivas a la empresa concesionaria Electronoroeste S.A. por incumplir lo dispuesto en la resolución final de un procedimiento de reclamos. La empresa interpuso una demanda contencioso-administrativa solicitando la nulidad de dichas multas, alegando que Osinergmin carecía de competencia para imponerlas, dado que la resolución cuya ejecución se exigía beneficiaba directamente al usuario y no a la entidad reguladora. El Quinto Juzgado Especializado en lo contencioso administrativo declaró fundada en parte la demanda, pero, pese a lo sostenido en diversos sectores doctrinarios, reconoció que Osinergmin sí tiene facultades para imponer multas coercitivas. El caso llegó hasta la instancia de casación, donde se debatió ampliamente si el organismo regulador podía ejercer dicha potestad en el marco de un procedimiento de reclamos. Aunque la Corte Suprema confirmó la competencia de Osinergmin, la sentencia ha sido objeto de críticas por la debilidad y falta de claridad en su argumentación, así como por la ausencia de un adecuado sustento legal, doctrinario y jurisprudencial.

Los organismos reguladores han reconocido esta limitación y han optado por incluir el incumplimiento de sus resoluciones como una infracción sancionable. Osiptel, por ejemplo, tipifica como infracción la inobservancia de los mandatos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, mientras que Osinergmin sanciona con multas de una a diez UIT a las concesionarias que no acaten las resoluciones de la JARU.

Ante la falta de ejecutoriedad de las resoluciones de reclamos, los organismos reguladores han recurrido a su potestad sancionadora como mecanismo alternativo. Como explica Carreras, la Administración cuenta con la autotutela ejecutiva para hacer cumplir sus decisiones, pero también con la facultad sancionadora para garantizar el cumplimiento normativo (2011, p. 499).

Danós coincide en que los reguladores pueden imponer sanciones a las concesionarias cuando su incumplimiento constituye una infracción de sus deberes (2010, p. 93). Schmerler agrega que esta alternativa es válida, pues permite a los usuarios

solicitar que el organismo regulador sancione a la empresa, aunque su impacto en el cumplimiento efectivo de las resoluciones es indirecto y eventual (2010, p.182).

V. CONCLUSIONES

El procedimiento de reclamos en los servicios públicos regulados es un reflejo de la compleja interacción entre los usuarios, las empresas concesionarias y los organismos reguladores, en un esfuerzo por garantizar un equilibrio entre la protección de los derechos fundamentales y la eficiencia regulatoria. Desde su concepción, este procedimiento ha sido diseñado con el propósito de brindar a los usuarios una vía efectiva para impugnar decisiones o deficiencias en la prestación de los servicios públicos, asegurando que las concesionarias cumplan con los estándares de calidad exigidos. No obstante, a lo largo de su desarrollo normativo y doctrinario, se han identificado múltiples desafíos que cuestionan su efectividad y la correcta delimitación de las competencias de cada actor involucrado en el procedimiento.

Uno de los principales puntos de debate gira en torno a la dualidad estructural del procedimiento, que en primera instancia es resuelto por la empresa concesionaria, pero en segunda instancia es el organismo regulador el que asume el rol de autoridad decisoria. Este aspecto ha llevado a considerar la naturaleza jurídica del procedimiento que si bien en un primer momento aparenta ser bilateral –limitado a la interacción entre el usuario y la concesionaria–, se trilateraliza cuando el organismo regulador interviene como instancia final de resolución. Esta característica singular del procedimiento ha generado discusiones en torno al papel que desempeñan las concesionarias dentro del marco de la administración pública, puesto que, si bien son entidades de régimen privado, en la primera instancia del procedimiento ejercen una función administrativa al emitir actos administrativos que afectan los derechos de los usuarios. La controversia doctrinaria sobre si deben ser consideradas entidades de la administración pública en este contexto sigue abierta, pero el análisis desarrollado en este artículo respalda la postura de que, dentro del procedimiento de reclamos, las concesionarias asumen funciones administrativas al actuar como la primera instancia resolutoria.

Otro de los principales retos que enfrenta este procedimiento es la ejecución de las resoluciones emitidas en segunda instancia por los organismos reguladores. A diferencia de otros procedimientos administrativos (en los cuales la administración pública goza de la potestad de autotutela para hacer cumplir sus decisiones sin necesidad de recu-

rrir al Poder Judicial), en el caso de los reclamos de usuarios, esta facultad se encuentra limitada debido a la naturaleza trilateral del procedimiento. Las resoluciones de reclamos no imponen obligaciones en favor del organismo regulador, sino directamente a favor de los usuarios, lo que impide su ejecución forzosa por parte de la entidad pública. Ante esta limitación, los organismos reguladores han optado por recurrir a su potestad sancionadora, estableciendo como infracción el incumplimiento de sus resoluciones. Sin embargo, esta solución no deja de ser una respuesta indirecta a un problema estructural que aún requiere ser abordado mediante ajustes normativos que otorguen mayor eficacia a la protección de los derechos de los usuarios.

En este sentido, el procedimiento de reclamos, si bien ha permitido atender las quejas de los usuarios y establecer criterios claros en la regulación de los servicios públicos, sigue presentando desafíos que afectan su efectividad y su capacidad de garantizar un acceso real y oportuno a la tutela administrativa. La falta de consenso doctrinario sobre su naturaleza, la necesidad de una mayor claridad en el rol de las concesionarias y las dificultades en la ejecución de las resoluciones regulatorias evidencian la necesidad de revisar y fortalecer los mecanismos normativos vigentes. La mejora de este procedimiento no solo implica garantizar la resolución eficiente de disputas individuales, sino también reforzar la confianza de los ciudadanos en el sistema regulatorio, asegurando que los organismos supervisores cumplan eficazmente con su función de velar por la calidad de los servicios públicos y la protección de los derechos de los usuarios. 

CONFLICTO DE INTERESES

El autor declara expresamente que no existen conflictos de intereses que hayan influido en la elaboración, evaluación ni publicación del presente artículo.

FUENTES DE FINANCIACIÓN

El autor declara que no ha recibido financiamiento externo para la realización de la presente investigación.

ESTÁNDARES ÉTICOS

El autor manifiesta que esta investigación ha sido desarrollada conforme con los principios y estándares éticos aplicables a la labor académica e investigativa.

REFERENCIAS

Aróstegui, J. A. (2012). La regulación jurídica de los servicios públicos: caso del agua y saneamiento

en el Perú. *Athina*, (010), 187-200. <https://doi.org/10.26439/athina2013.n010.1171>

Cairampoma, A. & Villegas, P. (2019). Los desafíos de la regulación en los servicios de saneamiento en el Perú. En *Anuario de Investigación Cicaj 2018 - 2019* (pp. 11-34). Centro de Investigación, Capacitación y Asesoría Jurídica - CICAJ. <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/169963>

Cairampoma, A. (2021). Régimen jurídico de los privados (concesionarios de servicios públicos) que se encuentran bajo el ámbito de la Ley del Procedimiento Administrativo General. En E. Espinoza-Saldaña (Ed.), *Estudios sobre derecho administrativo (vol. 1) a 20 años de la Ley del Procedimiento Administrativo General*. (pp. 133-155). Asociación Civil Derecho & Sociedad.

Carreras, N. (2011). Medidas de policía administrativa y régimen jurídico del servicio público: uso de las medidas correctivas en el Perú. *Derecho PUCP*, (67), 487-508. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201102.022>

Cordero, J. M. (2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. *Ciencia y Sociedad*, XXXVI(4), 682-701. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87022786005>

Culqui, M. M., Cieza, M. A., Puican, M. V. H., & Callao, D. M. (2021). La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12842-12858. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1287

Danós, J. (2010). Los organismos reguladores de los servicios públicos en el Perú: su régimen jurídico, organización, funciones de resolución de controversias y de reclamos de usuarios. *Revista Peruana de Derecho de la Empresa*, 59-94. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wpcontent/uploads/2013/08/Peru-Organismos-Reguladores-de-los-Servicios-Publicos.pdf>

Del Risco, J. (2023). Aspectos jurídicos de las Resoluciones de Consejo Directivo del OSINERGMIN. *Revista peruana de energía*, (10), 53-74. <https://santivanez.com.pe/wp-content/uploads/2024/08/4.-Resoluciones-del-Consejo-Directivo-de-Osinergmin.pdf>

Guzmán, C. (2020). *Procedimiento administrativo general*. (Tomo 2). Instituto Pacífico S.A.C.

- Landa, C. (2016). La constitucionalización del derecho administrativo. *THEMIS Revista De Derecho*, (69), 199-217. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/16725>
- Martín-Retortillo, S. (1989). Reflexiones sobre la ley de disciplina e intervención bancaria. *Revista de Administración Pública*, (118), 7-34. <https://www.cepc.gob.es/sites/default/files/2021-12/236141989118007.pdf>
- Martin, R. J. (2001). El procedimiento Administrativo Trilateral y su aplicación en la Nueva Ley del Procedimiento Administrativo General. *Derecho & Sociedad*, (17), 221-234. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/16886>
- Martin, R. J. (2012). Los actos administrativos en el régimen de las personas jurídicas del régimen privado. *Revista De Derecho Administrativo*, (12), 171-185. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13501>
- Morón, J. (2011). Preocupaciones sobre los organismos administrativos independientes dentro del Poder Ejecutivo peruano. *Ius et Veritas*, 21(43), 230-258. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12063>
- Morón, J. (2023). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS)*. (Tomo 2). Gaceta Jurídica S.A.
- Moscol, A. M. (2011). Los organismos reguladores en las sentencias del Tribunal Constitucional peruano. En *Libro Homenaje de Allan Brewer-Carías. Comentarios a la jurisprudencia de derecho administrativo del Tribunal Constitucional Peruano*. (pp. 361 - 378). *Ius et Veritas*.
- Otiniano, M. (2012). La regulación de los Servicios Públicos: La experiencia de OSINERGMIN. *Revista De Derecho Administrativo*, (12), 135-142. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13497>
- Salazar, R. (2021). El concepto de Administración Pública en la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, y algunos conceptos vinculados, necesarios para su comprensión. En E. Espinoza-Saldaña (Ed.), *Estudios sobre derecho administrativo (vol. 1) a 20 años de la Ley del Procedimiento Administrativo General* (pp. 61-132). Asociación Civil Derecho & Sociedad.
- Schmerler, D. (2010). Una mirada a la situación de los reclamos frente a prestadores de servicios públicos energéticos en el Perú. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*, 6(10), 145-182. <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/80>
- Soto, P. (2016). Sanciones administrativas como medidas de cumplimiento del Derecho: un enfoque funcional y responsivo aplicado al régimen sancionatorio ambiental. *Ius et Praxis*, 22(2), 189-226. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122016000200007>
- Tassano, H., & Malca, C. (2011). Los retos del OSITRAN en el desarrollo de la ITUP. *Revista De Derecho Administrativo*, (10), 309-315. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13698>
- Tejada, A. (2022). El posible exceso en la regulación de OSINERGMIN. *Revista peruana de energía*, (8), 36-47. <https://santivanez.com.pe/wp-content/uploads/2024/08/2.-El-posible-exceso-en-la-regulacion-de-OSINERGMIN.pdf>
- Zegarra, D. (2008). El marco institucional y normativo del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL. *Revista De Derecho Administrativo*, (5), 132-149. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14494>
- Zegarra, D. (2018). *Introducción al derecho de las telecomunicaciones*. Fondo Editorial de la PUCP.
- Zurita, V. (2023). *La determinación de la multa coercitiva: Una perspectiva desde el análisis económico del derecho* (trabajo de suficiencia profesional para obtener el título profesional de [licenciado en Economía]). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/26502>

LEGISLACIÓN, JURISPRUDENCIA Y OTROS DOCUMENTOS LEGALES

- Decreto Supremo 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, Diario Oficial *El Peruano*, 25 de enero de 2019 (Perú).
- Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Diario Oficial *El Peruano*, 29 de julio de 2000 (Perú).

Resolución de Consejo Directivo 015-2023-SU-NASS-CD, Resolución que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, Diario Oficial *El Peruano*, 4 de mayo de 2023 (Perú).

Resolución de Consejo Directivo 019-2011-CD-OSITRAN, Resolución que aprueba el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, Diario Oficial *El Peruano*, 11 de junio de 2011 (Perú).

Resolución de Consejo Directivo 099-2022-CD/OSIPTEL, Resolución que aprueba el Texto Úni-

co Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, Diario Oficial *El Peruano*, 19 de junio de 2022 (Perú).

Resolución de Consejo Directivo 269-2014-OS-CD, Resolución que aprueba la Directiva “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”, Diario Oficial *El Peruano*, 23 de enero de 2015 (Perú).

Tribunal Constitucional [T.C.], 12 de febrero de 2007, sentencia recaída en el Expediente 006-2006-PC/TC (Perú).